

NUDGES PADA SP2DK SEBAGAI BAGIAN DARI UPAYA PENINGKATAN TAX COMPLIANCE DI INDONESIA

Arief Budi Wardana

Politeknik Keuangan Negara STAN

Alamat Korespondensi: wardana.arief@pknstan.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
29082019

Dinyatakan Diterima
23092019

KATA KUNCI:

Nudges, Tax Compliance, Tax Motivation, taxpayer behavior, SP2DK

KLASIFIKASI JEL:

H260 Tax Evasion and Avoidance

ABSTRAK

Efforts to increase tax compliance become an important issue along with increasing the role of tax as a source of state revenue. Not only comprehensive efforts, some studies show that nudges can influence the increase in taxpayer compliance. Using a descriptive qualitative approach with the literature study method, the writer compares the SP2DK format that still applies with several letters containing messages of social norms. The results showed that the existing SP2DK format does not yet contain elements that meet the criteria as nudges. Even so, the possibility of SP2DK to be developed as a tool to influence taxpayer compliance is still wide open.

Upaya peningkatan *tax compliance* menjadi isu penting seiring dengan peningkatan peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara. Tidak hanya upaya yang bersifat komprehensif, beberapa penelitian menunjukkan bahwa sentuhan kecil (*nudges*) mampu mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka, penulis membandingkan format SP2DK yang masih berlaku dengan beberapa surat yang berisi pesan norma sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa format SP2DK *existing* belum berisi elemen-elemen yang memenuhi kriteria sebagai *nudges*. Walaupun demikian, kemungkinan SP2DK untuk dikembangkan menjadi alat untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak masih terbuka lebar.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak menjadi sumber pendapat utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Advertorial Rancangan APBN 2020, pemerintah Indonesia di tahun 2020 berniat menggantungkan 83,8 persen penerimaan negara dari sektor perpajakan yaitu sebesar Rp1.861,8 trilyun (Direktorat Jenderal Anggaran, 2019). Apabila melihat data lima tahun terakhir, penerimaan perpajakan konsisten tumbuh dalam rentang 3,6 persen sampai yang tertinggi 13 persen di tahun 2018 (Direktorat Jenderal Anggaran, 2019). Adapun jenis pajak yang menyumbang penerimaan negara terbesar adalah Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang semuanya dikelola oleh pemerintah pusat, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dalam APBN tahun 2018, realisasi penerimaan pajak PPh dan PPN masing-masing sebesar Rp750 trilyun dan Rp 537,3 trilyun. Kontribusi dua jenis pajak tersebut mencapai 84,76 persen dari total realisasi penerimaan perpajakan tahun 2018 sebesar Rp1.518,8 trilyun (Direktorat Jenderal Anggaran, 2019).

Peranan penerimaan pajak yang dominan dalam perekonomian Indonesia disokong oleh sistem pajak *self-assessment*. Dalam sistem ini, pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri kewajiban perpajakannya (Bawazier, 2018). Sistem ini mempunyai kelebihan dibanding *official-assessment*, namun sistem *self-assessment* membutuhkan institusi perpajakan yang kuat agar mampu mendeteksi setiap kesalahan ataupun kekurangan pembayaran pajak dari WP (Kasipillai & Mohd Hanefah, 2000).

Hal inilah yang menjadi tantangan bagi pemerintah Indonesia di tengah masih rendahnya *tax ratio* dibandingkan dengan negara tetangga maupun rata-rata *tax ratio* secara global. Berdasarkan data World Bank (2019), rata-rata *tax ratio* dunia pada tahun 2017 sebesar 15,205 persen, sementara *tax ratio* Indonesia hanya sebesar 9,9 persen. Tidak hanya secara global, apabila dibandingkan dengan negara-negara di kawasan Asia Tenggara juga relatif rendah, *tax ratio* Indonesia hanya lebih tinggi dari Myanmar yang mencatatkan angka 6% (World Bank, 2019).

1.2. Tax Gap

Salah satu konsekuensi dari penerapan sistem perpajakan *self-assessment* adalah masih dimungkinkan terjadi perbedaan antara perhitungan wajib pajak dengan DJP serta melahirkan *tax gap* yang harus diselesaikan. Menurut Pasal 22 ayat 1 UU KUP, DJP diberikan kesempatan selama lima tahun untuk memastikan bahwa hasil perhitungan pajak WP telah sesuai dengan ketentuan (Republik Indonesia, 2007).

Apabila melewati dari jangka waktu tersebut, perhitungan wajib pajak dianggap telah benar, kecuali diterbitkan Surat Paksa, pengakuan utang pajak dari wajib pajak, diterbitkan SKPKB atau SKPKBT, atau penyidikan tindak pidana perpajakan (Republik Indonesia, 2007). Untuk itu, DJP diberikan kewenangan melakukan pemeriksaan (*audit*) untuk menguji kepatuhan WP. Diharapkan dengan *audit* tersebut, kedua belah pihak mendapatkan kesepakatan nilai yang sama berkaitan kewajiban perpajakan yang seharusnya dilaksanakan oleh wajib pajak.

1.3. Persuasive Confirmation

Melihat perbandingan pegawai DJP dengan wajib pajak yang tidak seimbang, nampaknya mustahil bagi institusi pajak Indonesia untuk melaksanakan *audit* ke seluruh wajib pajak yang ditanganinya. Berdasarkan laporan tahunan DJP tahun 2017, jumlah wajib pajak Indonesia telah mencapai lebih dari 39 juta, sementara jumlah pegawai DJP 43.052 orang (Direktorat Jenderal Pajak, 2018). Strategi yang biasa dijalankan oleh DJP adalah menentukan prioritas arah pemeriksaan demi menghasilkan *output* yang optimal. Setiap tahunnya, DJP mengeluarkan kebijakan pemeriksaan untuk menentukan kriteria dan prioritas wajib pajak yang menjadi sasaran *audit*.

Adapun untuk wajib pajak yang tidak masuk dalam sasaran *audit*, DJP secara rutin akan melakukan pengawasan wajib pajak yang dilakukan oleh *Account Representative*. Proses pengawasan tersebut adalah mekanisme persuasif yang dibuat oleh DJP dengan memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk membetulkan kesalahan perhitungan pajaknya sebelum dilakukan *audit*.

Ada beberapa pilihan langkah persuasif yang bisa ditempuh, namun hanya ada satu mekanisme yang cukup kuat dalam menyajikan dasar perhitungan *tax gap*-nya, yaitu melalui penerbitan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK). Dalam prosesnya, DJP menyampaikan konfirmasi kepada wajib pajak berkaitan dengan masih adanya perbedaan perhitungan kewajiban perpajakan dengan data dan/atau keterangan yang dimiliki oleh DJP, baik data internal maupun eksternal.

Terlepas dari fungsi utamanya sebagai media konfirmasi, ternyata SP2DK menjadi bagian penting dalam mengumpulkan penerimaan pajak. Mekanisme SP2DK dipercaya menjadi strategi utama dalam menjaring penerimaan pajak non rutin (*extra effort*). Namun upaya yang dilakukan DJP ternyata masih kurang maksimal, mengingat masih belum tercapainya target penerimaan pajak. Berdasarkan laporan tahunan DJP 2017, persentase realisasi penerimaan pajak masih di angka 89,68% (Direktorat Jenderal Pajak, 2018).

Berkaca pada kebutuhan untuk melakukan inovasi dalam mencapai target penerimaan pajak, penulis akan membahas mengenai potensi dari SP2DK untuk dijadikan alat untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara *voluntary*. Apabila hanya melihat dari aspek ekonomi, peranan SP2DK untuk meningkatkan *voluntary tax compliance* memang dirasa kurang rasional. Namun sejumlah penelitian telah membuktikan bahwa surat dengan konten tertentu terbukti dapat meningkatkan *tax compliance*. Harapannya, SP2DK mampu berperan lebih dalam membantu DJP mencapai target penerimaan pajak yang telah diamanahkan.

2. KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Tax Motivation

Penelitian mengenai *tax motivation* telah banyak dilakukan mengingat pentingnya pajak bagi perekonomian secara global. Pada awalnya, *tax motivation* hanya dikaitkan dengan faktor-faktor rasional dari wajib pajak. Mereka berpendapat bahwa manusia selalu mempertimbangkan *cost and benefit* dalam melakukan aktivitas ekonomi. Konsep tersebut terkenal dengan sebutan *classic model of tax compliance* yang menganggap bahwa peningkatan kemungkinan untuk terdeteksi dan peningkatan sanksi akan mengurangi terjadinya penghindaran pajak (Allingham & Sandmo, 1972). Sebagai contoh, wajib pajak mempunyai kecenderungan untuk mematuhi aturan perpajakan apabila sanksi yang dikeluarkan relatif tinggi apabila penghindaran pajak tersebut diketahui oleh otoritas pajak. Sebaliknya, apabila otoritas pajak dirasa tidak mampu untuk melaksanakan *tax audit* dengan baik, wajib pajak cenderung untuk memilih menjadi *risk-taker* dengan penghindaran pajak.

Namun, telah banyak riset yang mengungkapkan bahwa kemungkinan terungkapnya kecurangan dan *level* sanksi yang diberikan tidak dapat menjelaskan *tax compliance* sepenuhnya (Alm, McClelland, & Schulze, 1992; Feld & Frey, 2002; Graetz & Wilde, 1985). Kegagalan dalam menjelaskan secara utuh mengenai kepatuhan dari sisi rasional ini telah melahirkan pemikiran bahwa kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor rasional. (Kornhauser, 2007) menyebutkan bahwa keseluruhan faktor dan *non-rational motivation* yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan (selanjutnya disebut *tax morale*) dapat berupa norma sosial, nilai masing-masing individu, dan keseluruhan proses kognitif.

2.2. Pengambilan Keputusan Wajib Pajak

Pertimbangan dan pemikiran *non-rational* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perilaku wajib pajak. Salah satu ungkapan menyebutkan bahwa *real people* adalah *homo sapiens (Humans)*, dan bukan merupakan *homo economicus (Econs)*. Hal ini menunjukkan bahwa manusia tidaklah selalu konsisten berperilaku hanya berlandaskan prinsip ekonomi semata.

Sebagai seorang manusia, wajib pajak tidak akan lepas dari aspek psikologikal dalam pengambilan keputusan. Kemampuan berpikir manusia dibagi menjadi dua sistem, yaitu *system 1* dan *system 2*. *System 1* bekerja secara otomatis dan cepat tanpa memerlukan usaha yang keras, sedangkan *system 2* perlu mencurahkan perhatian dan pikiran dengan keras untuk mengambil suatu keputusan (Kahneman, 2011). Untuk keputusan yang dianggap besar, manusia cenderung menggunakan *system 2* walaupun tetap dimungkinkan menggunakan *system 1* apabila telah terlatih ataupun terkendala waktu yang terbatas.

Selain berlandaskan kedua sistem yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, *human* juga lebih memilih untuk diberi kebebasan dalam menentukan pilihan. Thaler and Sustein (2008) mengungkapkan bahwa secara alamiah manusia akan memilih untuk diberi kebebasan dalam bertindak sesuai dengan keinginannya. Itulah mengapa di bawah tekanan *deterance tax policy* yang tinggi, tidak menjamin kepatuhan wajib pajak akan optimal.

2.3. Default Option

Walaupun manusia telah diberi kebebasan dalam memilih, penelitian menunjukkan bahwa manusia cenderung untuk mengulang keputusan yang dirasa nyaman bagi dirinya. Thaler & Sustein (2009) mendefinisikan perilaku ini dengan sebutan mempertahankan *default option* atau dikenal sebagai *status quo*.

Mengetahui perilaku wajib pajak beserta *default option*-nya merupakan aspek yang cukup penting untuk dijadikan rujukan pada setiap regulasi perpajakan. Pemerintah dapat melakukan skenario yang tepat agar menghasilkan perilaku yang diharapkan. Menghadirkan pendekatan yang tepat dalam penyusunan kebijakan dengan mempertimbangkan sisi *behavioral* wajib pajak tidak hanya mampu mengatur wajib pajak, namun juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela.

2.4. Nudges

Permasalahan kepatuhan pajak merupakan sesuatu yang rumit dan perlu penyelesaian yang komprehensif. Namun terkadang sentuhan kecil dapat berpengaruh besar dalam menyelesaikan masalah yang kompleks. Thaler & Sunstein (2009) menyebut sentuhan-sentuhan kecil tersebut dengan istilah *nudges*. Walaupun tidak dapat menyelesaikan permasalahan mendasar dari perpajakan di Indonesia, diharapkan *nudges* mampu menyentuh sisi psikologis wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas penerapan *nudges* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Dalam *paper* ini penulis hanya akan mengulas mengenai *nudges* dalam bentuk pesan otoritas pajak yang disampaikan ke wajib pajak. Misalnya, Blumenthal, Christian, Slemrod, & Smith, (2001) melakukan *field experiment* pada tahun 1994 dengan mengirim tiga jenis pesan dalam surat kepada wajib pajak di wilayah Minnesota. Terdapat satu surat yang standar dikirimkan kepada wajib pajak sebagai *control group*, sedangkan dua surat lainnya telah dimodifikasi dengan menyisipkan konten alasan rasional untuk membayar pajak dan konten normatif sosial. Sayangnya, hasilnya menunjukkan bahwa menambahkan pesan normatif belum banyak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan pajak saat itu.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Torgler (2004) yang melaksanakan *field experiment* tentang pengaruh pesan moral terhadap pembayar pajak di Swiss. Hasilnya masih sama dengan penelitian sebelumnya, tidak ada pengaruh signifikan pesan moral terhadap kepatuhan pajak. Penelitian lebih lanjut dilakukan di UK oleh Hasseldine, Hite, James, & Toumi (2007) yang mengirim tiga jenis pesan, yaitu *filling assistance*, *rational argument*, dan *threats of the audit*. Secara keseluruhan, pesan tersebut mempengaruhi peningkatan pelaporan wajib pajak, tetapi pesan yang paling efektif adalah ancaman pelaksanaan audit pajak.

Seiring dengan perubahan jaman, dorongan pesan norma sosial memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Hallsworth, List, Metcalfe, & Vlaev (2017) melakukan penelitian lapangan di Inggris dengan memasukkan beberapa pesan normatif ke dalam surat untuk wajib pajak. Hasil utama dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pesan norma dalam bentuk deskriptif lebih efektif daripada pesan norma *injunctive*. Selain itu, pesan yang berisikan bagaimana pendanaan terhadap layanan publik juga berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terbaru dilakukan oleh Larkin, Sanders, Andresen, & Algate (2019), menemukan bahwa surat dengan norma sosial memberikan pengaruh terbesar bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak, bahkan mengalahkan efek dari surat yang berisi *law enforcement*. Belajar dari penelitian diatas, ternyata sentuhan kecil (*nudges*) dengan biaya yang relatif murah mampu memberikan dorongan besar bagi peningkatan *tax compliance*.

2.5. SP2DK

SP2DK merupakan satu instrumen komunikasi antara otoritas pajak dan wajib pajak di Indonesia berpeluang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Keberadaan SP2DK yang tidak diatur secara spesifik di dalam Undang-undang perpajakan memberikan keleluasaan dalam mengatur bentuk dan konten yang ada dalam surat tersebut. Ketentuan yang mengatur SP2DK hanya dalam bentuk Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak. Berdasarkan Huruf E Angka 1 huruf d SE-39/PJ/2015, SP2DK didefinisikan sebagai

"...surat yang diterbitkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak untuk meminta penjelasan atas data dan/atau keterangan kepada Wajib Pajak terhadap dugaan belum dipenuhinya kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan." (Direktorat Jenderal Pajak, 2015)

Proses bisnis penerbitan SP2DK ini dijadikan acuan untuk menggantikan korespondensi ke wajib pajak dalam bentuk surat himbauan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-170/PJ/2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Konseling terhadap Wajib Pajak sebagai Tindak Lanjut Surat Himbauan.

Menilik pada bentuk SP2DK saat ini, yang ternyata telah mampu menjadi kontributor utama dalam menghasilkan *extra effort* penerimaan pajak, timbul pertanyaan apakah bentuk SP2DK telah mampu memberikan pengaruh dan dorongan secara psikologikal kepada wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan karakteristik bentuk surat pada penelitian terdahulu yang telah terbukti terdapat efek yang signifikan terhadap peningkatan *tax compliance*. Selain itu, dalam penelitian ini akan dibahas pula mengenai kemungkinan pengembangan SP2DK menjadi *nudges* yang berimplikasi besar terhadap kepatuhan wajib pajak dengan *cost* yang minimal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan atau mengidentifikasi suatu masalah (Ethridge, 2004). Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yaitu suatu proses observasi yang mendalam untuk menghasilkan data deskriptif, seperti tulisan, perkataan, dan perilaku manusia (Taylor, Bogdan, & DeVault, 2015). Teknik yang dilakukan adalah melakukan *literature review* dari berbagai teori dan penelitian mengenai *tax compliance* dari perspektif *behavioral economic*. Selanjutnya akan dilakukan analisis komparasi format SP2DK *existing* dengan beberapa *nudges* berupa surat yang terbukti mampu meningkatkan *tax compliance*. Berbekal komparasi tersebut, penulis akan memberikan kriteria SP2DK yang diharapkan mampu menyentuh sisi psikologis wajib pajak dan mendorong untuk memberikan kontribusi terbaik bagi negara melalui pajak.

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Format SP2DK sesuai SE-29/PJ/2015

Pesan yang dikirimkan oleh DJP kepada wajib pajak dalam bentuk SP2DK disusun mengikuti format baku dari SE-39/PJ/2015. Aturan ini mengatur secara detail bagaimana tata cara dari sebelum diterbitkannya SP2DK sampai tindak lanjut setelah wajib pajak memberikan tanggapannya. Lebih jauh, SE-39/PJ/2015 mengatur format dari formulir SP2DK yang merujuk kepada aturan tata naskah dinas yang berlaku pada saat itu. Dalam penelitian ini penulis membatasi hanya akan membahas mengenai konten dari SP2DK yang dapat dilihat pada Lampiran 1. Secara garis besar, hal-hal yang disampaikan kepada wajib pajak melalui format baku SP2DK sebagai berikut.

4.1.1. Dasar hukum

Terdapat tiga regulasi yang disampaikan oleh DJP kepada wajib pajak. Pertama mengenai kewajiban bagi setiap wajib pajak untuk mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani. Selanjutnya, disampaikan aturan mengenai mekanisme pembetulan SPT apabila belum memenuhi kriteria pada ketentuan di atasnya. Namun pembetulan ini tidak dapat dilakukan oleh wajib pajak apabila telah masuk ke tahap pemeriksaan. Informasi yang terakhir disinggung mengenai sanksi yang diterapkan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi aturan perpajakan tersebut. Namun, bentuk sanksi atas pelanggaran tersebut tidak dicantumkan dalam surat ini, melainkan hanya merujuk pada pasal tertentu di aturan tersebut.

4.1.2. Data dan/atau keterangan

Bagian ini merupakan inti dari SP2DK, yang memaparkan data dan/atau keterangan apa saja yang dimiliki DJP untuk dimintakan konfirmasi keada wajib pajak. Bagian ini juga menjadi dasar bagi DJP untuk menilai kewajiban yang selama ini ditunaikan oleh wajib pajak belum sesuai dengan keadaan sebenarnya. Apabila informasi di bagian ini cukup panjang, maka dapat disampikan dalam lampiran surat. Namun dalam format SP2DK ini tidak diatur mengenai kewajiban mencantumkan besarnya pajak terutang yang harus dibayar oleh wajib pajak. Sehingga di lapangan masih sering ditemui SP2DK yang berisi informasi normatif tanpa menyebutkan nominal pajak.

4.1.3. Tanggapan wajib pajak

SP2DK dapat ditanggapi oleh wajib pajak melalui dua cara, yaitu secara langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan melalui surat tertulis. Adapun waktu yang diberikan DJP adalah paling lama 14 (empat belas) hari setelah tanggal SP2DK dikirim. Dalam surat ini belum diinformasikan apabila wajib pajak terlambat memberikan tanggapan. Selain itu juga belum disampaikan mengenai hak wajib pajak untuk mendapatkan perpanjangan waktu sebagaimana diatur dalam Huruf E Angka 2 huruf b SE-39/PJ/2015 (Direktorat Jenderal Pajak, 2015).

4.1.4. Perwakilan

DJP sadar bahwa tidak semua wajib pajak mempunyai kesempatan dan kemampuan untuk memberikan tanggapan atas SP2DK. Untuk itu dimungkinkan adanya wakil dari wajib pajak untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dalam SP2DK disebutkan bahwa wajib pajak diperbolehkan memberikan kuasa khusus dan memberikan referensi peraturan mengenai syarat yang harus dipenuhi.

4.1.5. Contact person

Sebagai bentuk kemudahan dan keterbukaan pelayanan publik, DJP telah memberikan saluran yang jelas berkaitan dengan penyelesaian SP2DK. Tidak hanya nomor telepon kantor yang bisa dihubungi, SP2DK juga menyebutkan identitas pegawai yang khusus menangani SP2DK dimaksud.

4.1.6. Kata penhargaan

Sebagai penutup SP2DK, terdapat kalimat untuk menunjukkan rasa *respect* kepada wajib pajak yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar. Bagian ini menjadi satu-satunya bentuk komunikasi dalam format SP2DK yang ditujukan untuk meningkatkan *voluntary tax compliance*.

4.2. Surat dengan nudges

Penulis akan membahas dua bentuk surat kepada wajib pajak yang mengandung pesan sosial dan terbukti berhubungan dengan peningkatan *tax compliance*. Pembahasan pertama ditujukan untuk penelitian yang dilakukan Hallsworth et al. (2017) di Inggris, yang dapat dilihat pada Lampiran 2. Bentuk pesan moral dalam penelitian tersebut meliputi *social norm* dan *provision of public service* dengan penjelasan sebagai berikut.

4.2.1. Social norm

Terdapat tiga tingkatan dalam menyajikan pesan norma sosial dalam penelitian ini, mulai dari yang paling umum sampai yang berkaitan dengan isu minoritas. Berikut adalah kutipan dari ketiga pesan moral dari penelitian Hallsworth et al. (2017).

- *Basic norm*: "Nine out of ten people pay their tax on time."
- *Country norm*: "Nine out of ten people in the UK pay their tax on time."
- *Minority norm*: "Nine out of ten people in the UK pay their tax on time. You are currently in the very small minority of people who have not paid us yet."

4.2.2. Provision of public service

Dalam pesan ini Hallsworth et al. (2017) mencoba memberikan doktrin kepada wajib pajak bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pajak yang dibayarkan dengan fasilitas umum yang diterima, dengan kutipan pesan sebagai berikut.

- *Gain-framed public services*: "Paying tax means we all gain from vital public services like the NHS, roads, and schools"
- *Loss-framed public services*: "Not paying tax means we all lose out on vital public services like the NHS, roads, and schools"

Penelitian kedua sebagai pembandingan SP2DK adalah Larkin et al. (2019) yang mengirimkan surat kepada wajib pajak di wilayah *South East of England* (Lampiran 3). Selain surat yang *existing*, dalam penelitian tersebut mencoba dua jenis surat lain yang berisi norma sosial dan penegakan *hukum*, dengan kutipan pesan sebagai berikut.

- *social norm*: "96% of Medway Council Tax is paid promptly. You are currently in the very small minority of people who have not paid on time".
- *enforcement salience*: a flow chart that increased the salience of where in the debt collection process the recipient was located, and the subsequent legal action and costs they would be subject to if they did not pay.

4.3. Komparasi

Setelah mengetahui isi dari SP2DK dan dua surat yang menyisipkan sisi moral, penulis akan melakukan perbandingan gaya komunikasi dan konten dari kedua jenis surat tersebut. Secara umum, perbedaan mendasar antara SP2DK dengan surat berisi nudges meliputi hal-hal sebagai berikut.

- Dasar hukum

Dasar hukum memang penting untuk menunjukkan kepada wajib pajak bahwa sistem perpajakan sudah sesuai dan berlandaskan regulasi yang sah. Selain itu wajib pajak selaku pihak yang berada di wilayah hukum Indonesia sudah seharusnya mengetahui sekaligus tunduk terhadap peraturan perpajakan Indonesia. Namun, penyebutan dasar hukum saja tidaklah efektif untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak. Pemilihan redaksional yang mengutip kata-kata dari peraturan tidaklah begitu familiar bagi wajib pajak yang tidak mempunyai latar belakang hukum. Akibatnya, kurang pemahaman akan bahasa hukum berpotensi hanya akan dimaknai dengan menganggap remeh aturan yang ada, tidak ubahnya seperti pajangan saja tanpa ada kesadaran untuk dipatuhi.

Selain itu, pada penyebutan sanksi tidak disertai penjelasan yang memadai. Wajib pajak diminta mencari sendiri sanksi hukum yang harus ditanggung apabila tidak mematuhi regulasi. Hal ini juga kontra produktif dengan semangat komunikasi dengan surat yang mengaruskan informasi disampaikan dengan jelas agar tidak terjadi bias pemahaman.

Nuansa berbeda ditunjukkan pada dua contoh surat lainnya yang sama sekali tidak mengemukakan dasar hukum atas terjadinya *tax gap*. Memang patut diakui bahwa tingkat pemahaman warga negara di *developing countries* dapat berbeda dengan negara maju, namun alangkah lebih baik apabila dirasa wajib pajak masih membutuhkan dasar hukum pada setiap surat dari DJP, perlu disampaikan dengan bahasa yang lugas dan sederhana.

- Data dan/atau keterangan

Konstruksi penyajian informasi mengenai *tax gap* pada SP2DK didahului dengan penyampaian data dan/atau keterangan yang dimiliki oleh DJP berkaitan dengan wajib pajak yang dituju. Atas informasi tersebut, diharapkan wajib pajak dapat memberikan klarifikasi apakah sudah sesuai atau wajib pajak tidak sependapat dengan data dan/atau keterangan tersebut. Namun dalam SE-39/PJ/2015 hanya mengatur sampai dengan penyajian data dan/atau keterangan saja, tanpa disertai dengan perhitungan pajak yang seharusnya dibayarkan oleh wajib pajak.

Berbeda dengan contoh surat yang dijadikan *field experiment* diatas, secara jelas menyebutkan nominal pajak yang harus dibayarkan. Penempatan posisi pajak terutang juga berada di bagian awal surat sehingga wajib pajak langsung mengetahui berapa kewajiban pajak yang belum terbayarkan. Penyebutan kurang bayar pajak berpotensi menunjukkan kepada wajib pajak bahwa institusi pajak mempunyai basis data yang akurat dan dapat diandalkan.

- Norma Sosial

Format SP2DK yang terdapat dalam SE-39/PJ/2015 belum mengandung informasi yang memuat nilai norma sosial. Hal ini berkaitan dengan gaya penulisan formal yang belum menyentuh sisi-sisi emosional dari wajib pajak. Berdasarkan contoh surat dengan sisipan norma sosial yang terbukti telah mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, memberikan warna tersendiri dengan memposisikan wajib pajak dalam kelompok minoritas. Menjadi kelompok minoritas tidaklah nyaman bagi sebagian orang, terlebih kelompok ini mempunyai asosiasi yang buruk yaitu golongan wajib pajak yang mempunyai hutang pajak. Disinilah kekuatan suatu informasi di dalam surat yang berperan sebagai *nudges*, menyentil sisi psikologi wajib pajak. *Nudges* berupa norma sosial telah memaksa wajib pajak di *UK* untuk memilih opsi membayar pajak ketimbang menjadi kelompok minoritas penunggak pajak.

- Fasilitas umum

Surat kepada wajib pajak yang digunakan dalam penelitian Hallsworth et al. (2017) memuat tidak hanya norma sosial, namun juga berbicara mengenai asal usul pengadaan fasilitas umum. Disini terlihat bahwa para peneliti tersebut ingin menunjukkan bahwa pengadaan barang publik erat kaitannya dengan pajak. Atau dengan kata lain, pajak yang dibayarkan akan kembali dan dapat dinikmati manfaatnya oleh wajib pajak dalam bentuk fasilitas dan pelayanan umum.

Informasi mengenai manfaat pajak ini yang belum dikemas secara optimal pada SP2DK. Padahal fenomena tersebut sangat relevan bagi perekonomian Indonesia, dimana sumber pendanaan negara mayoritas berasal dari sektor perpajakan.

- Sanksi

SP2DK memuat informasi mengenai sanksi bagi wajib pajak yang melakukan *tax fraud*. Namun, informasi tersebut tidak disajikan secara lengkap berkaitan dengan bentuk sanksi yang mengancam wajib pajak apabila melanggar aturan tersebut.

Berbeda dengan penelitian Larkin et al. (2019), terdapat bentuk surat yang berisi pesan penegakan hukum (*enforcement*). Dalam surat tersebut, informasi mengenai tahapan yang harus dilalui apabila tidak mengindahkan surat ini sangat jelas digambarkan dalam bentuk diagram alur. Tanpa menggunakan banyak kata, diagram tersebut mampu menunjukkan dimana posisi wajib pajak saat itu beserta proses lanjutannya sampai dengan selesai.

- Jangka waktu

Dengan dikirimnya SP2DK maka wajib pajak harus segera memberikan tanggapan dalam waktu yang telah ditentukan dalam surat tersebut. Disini DJP telah menyampaikan dua metode yang dapat ditempuh oleh wajib pajak untuk menyampaikan tanggapannya. Selain itu, terdapat penjelasan apabila wajib pajak tidak dapat menyampaikan sendiri tanggapannya. Lebih jauh lagi, DJP memberikan nama dan nomor telepon yang dapat dihubungi apabila wajib pajak masih belum paham dengan surat yang disampaikan.

Waktu maksimal pembayaran dalam surat kepada wajib pajak dalam penelitian Larkin et al. (2019) lebih pendek dibanding SP2DK yaitu hanya tujuh hari. Pendekatan berbeda ditempuh oleh Hallsworth et al. (2017) yang tidak mengatur jangka waktu penyelesaian tagihan pajak. Namun dalam surat tersebut membuka kemungkinan untuk menanyakan permasalahan tagihan pajak melalui telepon. Sementara kedua surat tersebut telah menginformasikan tautan yang berisi prosedur penyelesaian tagihan pajak.

4.4. Konsep perbaikan SP2DK

Memperhatikan komparasi diatas, penulis merumuskan beberapa poin penting yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun konsep SP2DK. Perubahan utama dengan penambahan *nudges* yang berpeluang untuk meningkatkan *voluntary tax compliance* meliputi hal-hal sebagai berikut.

- Pemberian informasi dasar hukum sebaiknya dengan bahasa yang ringkas dan jelas.
- Pencantuman nominal pajak terutang dengan jelas pada bagian yang awal surat.
- Penambahan pesan norma sosial yang menggolongkan wajib pajak sebagai kelompok minoritas.
- Penambahan informasi mengenai keterkaitan pajak dengan pembangunan.
- Penjelasan sanksi yang jelas dalam bentuk diagram alur sederhana.
- Jangka waktu tanggapan tidak dihitung dari SP2DK dikirim mengingat kondisi geografis Indonesia yang berbeda-beda tiap daerah.

Selain penambahan diatas, ada beberapa hal yang dinilai positif dalam SP2DK dan diusulkan untuk tetap dipertahankan meliputi:

- Pencantuman *person in charge*
- Pemberian ucapan penghargaan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang dikelola oleh DJP masih menyisakan ruang untuk ditingkatkan. Banyak hal yang harus dibenahi, tidak hanya oleh DJP namun juga oleh pemerintah secara keseluruhan. Perubahan besar mutlak diperlukan untuk membenahi sistem perpajakan di Indonesia. Namun kita tidak harus terpaku pada perubahan besar karena sentuhan kecil yang tepat sasaran tak jarang mampu memberikan hasil diatas usaha yang dilakukan. Perbandingan karakteristik SP2DK dengan surat-surat yang dikirimkan dalam beberapa *field experiment* di UK menunjukkan bahwa saat ini SP2DK belum mampu berperan dalam memberikan pengaruh dan dorongan psikologikal kepada wajib pajak untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan. Untuk itu, dengan pembenahan konten media komunikasi antara DJP dan wajib pajak dalam bentuk SP2DK, masih berpeluang untuk mengajak wajib pajak keluar dari golongan pelaku *tax fraud*.

Arah perbaikan SP2DK ke depan masih terbuka lebar untuk dijadikan media komunikasi yang efektif dan efisien. Salah satu cara perbaikan SP2DK adalah dengan menambahkan informasi mengenai keterkaitan dan manfaat pajak bagi pembangunan bangsa sehingga diharapkan mampu menumbuhkan nuansa baru dalam hubungan antara wajib pajak dan organisasi pengelolanya kearah yang lebih baik. Muaranya adalah pada satu titik, meningkatnya kepatuhan pajak hasil dari sisi *tax morale* dan bukan dari tekanan berlebihan *deterrence policy*. Tentunya untuk menguji konsep ini, perlu dilakukan *field experiment* di institusi pajak di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of public economics*, 1(3-4), 323-338.
- Alm, J., McClelland, G. H., & Schulze, W. D. (1992). Why do people pay taxes? *Journal of public economics*, 48(1), 21-38.
- Bawazier, F. (2018). Reformasi Pajak di Indonesia Tax Reform In Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 8(1), 1-28.
- Blumenthal, M., Christian, C., Slemrod, J., & Smith, M. G. (2001). Do normative appeals affect tax compliance? Evidence from a controlled experiment in Minnesota. *National Tax Journal*, 125-138.
- Direktorat Jenderal Anggaran. (2019). *Advertorial RAPBN 2020: Akselerasi Daya Saing melalui Inovasi dan Penguatan Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). *Laporan Tahunan 2017: Transparansi Membangun Negeri*. Jakarta.
- Ethridge, D. E. (2004). *Research methodology in applied economics : organizing, planning, and conducting economic research* (2nd ed.). Ames, Iowa: Blackwell Publishing.
- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2002). Trust breeds trust: How taxpayers are treated. *Economics of governance*, 3(2), 87-99.
- Graetz, M. J., & Wilde, L. L. (1985). The economics of tax compliance: fact and fantasy. *National Tax Journal*, 38(3), 355-363.
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2017). The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance. *Journal of public economics*, 148, 14-31.
- Hasseldine, J., Hite, P., James, S., & Toumi, M. (2007). Persuasive communications: Tax compliance enforcement strategies for sole proprietors. *Contemporary Accounting Research*, 24(1), 171-194.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*: Macmillan.
- Kasipillai, J., & Mohd Hanefah, M. (2000). Tax professionals' views on self assessment system. *Analysis*, 7(1&2), 107-122.
- Kornhauser, M. E. (2007). Normative and cognitive aspects of tax compliance: Literature review and recommendations for the IRS regarding individual taxpayers. *Florida Tax Review*, 8(6), 601-634.
- Larkin, C., Sanders, M., Andresen, I., & Algate, F. (2019). Testing local descriptive norms and salience of enforcement action: A field experiment to increase tax collection. *Journal of Behavioral Public Administration*, 2(1).
- Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. (2015). *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource*: John Wiley & Sons.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2009). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*: Penguin.
- Torgler, B. (2004). Moral suasion: An alternative tax policy strategy? Evidence from a controlled field experiment in Switzerland. *Economics of governance*, 5(3), 235-253.
- Republik Indonesia. (2007). Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- World Bank. (2019). *Tax Revenue (% of GDP)*. Retrieved from: <https://data.worldbank.org/indicator/GC.TAX.TOTL.GD.ZS>

LAMPIRAN 1
FORMAT SP2DK SESUAI SE-39/PJ/2015

Lampiran II
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak
Nomor : SE- 39 /PJ/2015
Tentang Pengawasan Wajib Pajak Dalam Bentuk
Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau
Keterangan, dan Kunjungan (Visit) kepada Wajib
Pajak

**A. CONTOH FORMAT SURAT PERMINTAAN PENJELASAN ATAS DATA
DAN/ATAU KETERANGAN KEPADA WAJIB PAJAK**



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

..... (1)

Nomor :(2) Tanggal.....(3)
Lampiran :(4) Lembar
Sifat : Sangat segera
Hal : Permintaan Penjelasan Atas Data dan/atau Keterangan

Yth (5)
NPWP (6)
Jl. (7)

Terima kasih atas pemenuhan kewajiban perpajakan yang telah Saudara lakukan selama ini. Berdasarkan data pada sistem informasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak, dengan ini disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan Pasal 4 ayat 1 Undang Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009 dijelaskan bahwa Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas dan menandatangani.
2. Sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009, Saudara diperkenankan untuk menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan apabila Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan belum memenuhi ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku dan belum dilakukan pemeriksaan pajak.
3. Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak menyampaikan dan/atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, dapat dikenakan sanksi sesuai Pasal 39 ayat (1) Undang Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang

- 2 -

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009.

4. Berdasarkan penelitian terhadap Data dan/atau Keterangan yang kami miliki dan/atau kami peroleh, diketahui terdapat indikasi bahwa:

.....(8)

Berdasarkan hal tersebut, diminta agar Saudara memberikan penjelasan atau klarifikasi beserta bukti pendukung atas Data dan/atau Keterangan yang dimaksud **secara langsung/tertulis** kepada kami **paling lama 14 (empat belas) hari** setelah tanggal surat ini dikirim.

Dalam hal Saudara diwakilkan oleh pihak yang diberi kuasa khusus, maka pemberian kuasa khusus tersebut harus sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan Serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa.

Dalam hal Saudara memerlukan penjelasan/informasi lebih lanjut atau memberikan klarifikasi disertai bukti pendukung dapat menghubungi :

Nama :(9)

NIP :(10)

Telepon :(11)

Kepedulian dan peran aktif Saudara dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sangat kami hargai.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor,

.....(12)

NIP

- 3 -

**PETUNJUK PENGISIAN SURAT PERMINTAAN PENJELASAN ATAS DATA
DAN/ATAU KETERANGAN (SP2DK) KEPADA WAJIB PAJAK**

- Nomor (1) : Diisi dengan nama kantor dan alamat kantor sebagai kepala surat.
- Nomor (2) : Diisi dengan Nomor SP2DK yang ditujukan kepada Wajib Pajak.
- Nomor (3) : Diisi tanggal SP2DK kepada Wajib Pajak.
- Nomor (4) : Diisi dengan nama jumlah lampiran surat.
- Nomor (5) : Diisi dengan nama Wajib Pajak.
- Nomor (6) : Diisi dengan Nomor Pokok Wajib Pajak.
- Nomor (7) : Diisi dengan alamat Wajib Pajak.
- Nomor (8) : Diisi dengan Data dan/atau Keterangan yang membutuhkan penjelasan/klarifikasi dari Wajib Pajak. Pemaparan Data dan/atau Keterangan tersebut dapat diuraikan dalam lampiran tersendiri.
- Nomor (9) : Diisi dengan nama *Account Representative*/Pelaksana Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan yang menangani Wajib Pajak
- Nomor (10) : Diisi dengan NIP *Account Representative*/Pelaksana Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan.
- Nomor (11) : Diisi dengan nomor telepon kantor dan nomor *extension*
- Nomor (12) : Diisi dengan tanda tangan, nama dan NIP Kepala Kantor yang menandatangani SP2DK.

LAMPIRAN 2

SURAT PADA PENELITIAN HALLSWORTH ET AL. (2017)

M. Hallsworth et al. / *Journal of Public Economics* 148 (2017) 14–31

27

we note that the social norm effects were stronger for the subset of our group who had not had a recent debt prior to Experiment Two. Here we can point to the contribution of Dwenger et al. (2016), which proposes a conceptual framework that incorporates heterogeneity in intrinsic motivation to account for differences in responses by agents to compliance initiatives; this study also found that the offer of social recognition for tax compliance increases payments by the intrinsically motivated (baseline compliers), while reducing them for the extrinsically motivated.

Second, it is not clear the extent to which these interventions produced new revenue, as opposed to accelerated revenue (since there was not a 'no intervention' control group). It is worth noting that accelerating revenue brings benefits itself. In addition to suffering increased borrowing costs, governments have to employ staff to manage and collect debt, which has potentially large opportunity costs. These employees also have to collect any penalties

or interest imposed on the debt, in addition to the debt itself. It is not the case, therefore, that late payments are good for overall welfare. We do not quantify these benefits because to do so would be extremely complex, involve multiple assumptions, and require data that have not been made public by the authorities. Instead, we focus on the data at hand (increased payments at 23 days) and are careful to present these benefits as accelerated revenue.

The results of this study have policy implications. The collection of taxation is a crucial function for governments worldwide and any interventions shown to reduce non-compliance are clearly valuable in their own right, particularly if they are very low cost to implement. Indeed, our approach has been adopted more widely in the tax authority (Her Majesty's Revenue and Customs, 2013). Future research should address the extent to which these moral concerns can influence behavior in other policy areas.

Appendix A. Letters

Dear Sir/Madam

www.hmrc.gov.uk

Date of issue 4 August 2011

Reference REFERENCE NUMBER

Please pay £9999999999.99

Our records show that your Self Assessment tax payment is overdue.

It is easy to pay. Please call the phone number above to pay by debit card, credit card, or Direct Debit.

You can also pay using internet and telephone banking. For more information on when and how to pay, go to www.hmrc.gov.uk/payinghmrc

If you don't believe that this payment is overdue, please contact us on the number above.

If you have already paid, thank you. If not, please act now.

Yours faithfully

Officer of Revenue and Customs

IDMS99P

HMRC 10/10

Fig. A1. Example of the control letter in Experiment One.

28

M. Hallsworth et al. / Journal of Public Economics 148 (2017) 14–31

Dear Sir/Madam

www.hmrc.gov.uk
Date of issue 4 August 2011
Reference REFERENCE NUMBER

Please pay £9999999999.99

Our records show that your Self Assessment tax payment is overdue.

Nine out of ten people pay their tax on time.

It is easy to pay. Please call the phone number above to pay by debit card, credit card, or Direct Debit.

You can also pay using internet and telephone banking. For more information on when and how to pay, go to **www.hmrc.gov.uk/payinghmrc**

If you don't believe that this payment is overdue, please contact us on the number above.

If you have already paid, thank you. If not, please act now.

Yours faithfully

Officer of Revenue and Customs

IDMS99P HMRC 10/10

Fig. A2. Example of the basic norm letter in Experiment One.

Balance checks

Table A1
Regression on predictors of treatment group membership, Experiment One.

	(I) Male	(II) Age	(III) Initial debt
Basic norm	0.002	0.018	−75.737
Country norm	−0.002	0.102	−134.526**
Minority norm	−0.007	0.192	−184.245**
Gain	0.014***	0.068	−56.327
Loss	0.017***	0.052	−29.904
N	96,354	96,354	96,354

Table A2
Regression on predictors of treatment group membership, Experiment Two.

	(I) Male	(II) Accountant	(III) Age	(IV) Initial debt
General descriptive norm	−0.014**	−0.008	−0.303	2.522
Local descriptive norm	0.000	−0.006	−0.172	40.671
Debt descriptive norm	−0.001	0.004	−0.290	62.367
Local + debt descriptive norm	−0.009	−0.009	0.006	−40.732
Minority status	−0.011	−0.014**	−0.139	−104.698
Minority descriptive norm	−0.001	−0.009	−0.081	65.548

LAMPIRAN 3

SURAT PADA PENELITIAN LARKIN ET AL. (2019)

B Control letter

Issue Date	Medway Council, Gun Wharf, Dock Road, Chatham, Kent ME4 4TR Email ctax@medway.gov.uk
Re:	
Account No:	
COUNCIL TAX REMINDER NOTICE Please do not ignore this notice as it is a legal document	
Your latest instalment payment is overdue by at least 10 days and you are currently in arrears by the sum of £ XXX.	
The above arrears plus any amount that falls due within the next 7 days from the date of this notice means that you need to pay £ XXX within the next 10 days . Details on how to pay are shown overleaf.	
Why not avoid receiving these letters being sent in future by paying by direct debit? Join over 65,000 Medway residents by simply completing the online direct debit form at www.medway.gov.uk/pay	
If you cannot pay the full sum shown above in bold or have any queries about this letter, please contact the Council as a matter of urgency.	
If you do not pay the amount within 10 days or contact the Council to make an agreed arrangement, then your instalment arrangement will be cancelled . This is extremely important because it means that you would have to pay the balance of the year's council tax in full . This currently stands at £ 50.00. You would also then have to pay this amount within a further 7 days and if you failed to do this we could start court proceedings which may incur additional costs.	
<u>For information – if you have other council tax debts for this account they are not included in this notice but for clarification are:</u>	
• Subject to Court Proceedings	= £
• Outstanding from Other Years	= £

C Social norm letter

Medway Council, Gun Wharf,
Dock Road, Chatham, Kent ME4 4TR
Email: ctax@medway.gov.uk

Re:

Date: [date]

Account No: [account no]

COUNCIL TAX REMINDER NOTICE

Dear [Insert name]

You are behind with your Council Tax payments. Please pay [£XXX] within the next 7 days.
See below and overleaf for details of how to pay.

96% of Medway Council Tax is paid promptly. You are currently in the very small minority of people who have not paid on time.

Direct debit is the simplest and safest way to pay. Sign up today at www.medway.gov.uk/pay.

If you do not pay by the [insert date] then the balance of [full years amount balance] for the year's Council Tax will be due by the [date]. If you cannot pay please contact the Council as a matter of urgency.

D Enforcement salience letter

Medway Council, Gun Wharf,
Dock Road, Chatham, Kent ME4 4TR
Email: ctax@medway.gov.uk

Re:

Date: [date]
Account No: [account no]

COUNCIL TAX REMINDER NOTICE

Dear [Insert name]

You are behind with your Council Tax payments. Please pay [EXXX] within the next 7 days.
See below and overleaf for details of how to pay.

You are currently at the reminder notice stage of the process:

```
graph LR; A[Bill issued] --> B[Reminder notice  
Amount due  
EX]; B --> C[Final notice  
Full amount due  
EXXX]; C --> D[Court Summons  
Full amount due  
+ Summons costs];
```

Direct debit is the simplest and safest way to pay. Sign up today at www.medway.gov.uk/pay.

If you do not pay by the [insert date] then the balance of [full years amount balance] for the year's Council Tax will be due by the [date]. If you cannot pay please contact the Council as a matter of urgency.

25